

Dienstenwijzer Partners in Planning B.V.

Informatie over onze dienstverlening

Voordat u een product of dienst van ons afneemt, willen wij ons graag aan u voorstellen. Hieronder leest u de belangrijkste informatie. Uitgebreidere informatie treft u aan op onze website, maar ook een vrijblijvend persoonlijk onderhoud op ons kantoor is een goede mogelijkheid om met een van onze adviseurs kennis te maken.

Statutaire naam:	Partners in Planning B.V.
Handelsnamen:	Partners in Planning & Performance, Partners in Hypotheken, Partners in Verzekeringen, Partners in Planning, Partners in Beleggingen, Partners in Vermogen en Partners in Pensioen
Kantoor:	Torenlaan 18, 9401 HR Assen
Telefoon:	0592-863330
E-mail:	binnendienst@partnersinplanning.nl
Internet:	www.partnersinplanning.nl
K.v.K.nr.:	04077634
IBAN:	NL18RAB00112018823
BIC:	RABONL2U

Beroepsverenigingen en organisaties waar wij bij zijn aangesloten

Wij (onze adviseurs) zijn aangesloten bij:

- Vereniging Federatie van Financiële Planners (FFP);
- Stichting Erkend Hypotheekadviseurs (SEH);
- Autoriteit Financiële Markten
- KiFID

Aard van dienstverlening

Partners in Planning is een full service financieel adviesbureau. De belangrijkste pijlers van ons bedrijf zijn Financiële Planning, Vermogensadvies, Estate Planning, Pensioenadvies en Hypotheekadvies. Ook kunnen wij voor u in financiële producten bemiddelen. Deze werkzaamheden voeren wij uit voor particulieren, ondernemers en ondernemingen. Daarnaast kunnen wij u producten en diensten aanbieden die vallen onder de regeling van Nationaal regime Mifid.

Wij kunnen u op basis van een objectieve analyse van dienst zijn op alle financiële onderdelen. Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten, die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. Bij onze dienstverlening vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten, die daarvoor nodig zijn.

U bent bij ons vrij in de (eind)keuze van aanbieder(s) en product(en). Wij kunnen u daarbij, met onze professionele kennis en ervaring, adviseren in het maken van deze selectie.

Onze dienstverlening is als volgt opgebouwd:

1. Oriëntatie, inventarisatie en vastleggen van wensen, behoeften en risicobereidheid in een klantprofiel, om te kunnen beoordelen wat uw materiekkennis van en ervaring met complexe financiële producten is;
2. Analyse en beoordeling van de geïnventariseerde gegevens, wensen, behoeften en uw risicobereidheid, om tot een oordeel te komen inzake uw adviesvraagstuk;
3. Advies en informatie verstrekken over in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten. Voorleggen van alternatieven en berekeningen op basis van verschillende producten en aanbieders;
4. De consequenties van te nemen beslissingen inzichtelijk maken;
5. Het toelichten en motiveren van het verstrekte advies;
6. Schriftelijk vastleggen en ondertekenen van het advies.

Daarop aansluitend helpen wij u, indien u dit wenst, met het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze (bemiddelen). Ook daarna blijven wij u begeleiden met onze advisering. Indien het nodig en wenselijk is, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten. Indien u om advies vraagt over beleggingsfondsen of als wij orders over beleggingsfondsen voor u gaan doorgeven aan de aanbieder, zullen wij met u vooraf een cliëntovereenkomst aangaan, waarin duidelijk wordt aangegeven welke diensten wij voor u verrichten.

Onze diensten Service en Onderhoud

Naast het administreren en beheren van uw actieve financiële producten, controleren en administreren wij de producten en correspondentie met de aanbieders. Afhankelijk van de met u overeengekomen dienstverlening, verrichten we periodiek controles op uw financiële producten en de juistheid van tarieven en voorwaarden.

Onze relatie met aanbieders van financiële producten

Wij zijn een onafhankelijk bedrijf, hetgeen wil zeggen dat geen enkele aanbieder van financiële producten stemrecht of een aandeel heeft in ons kapitaal. Ook heeft Partners in Planning geen gekwalificeerde deelneming in het kapitaal van een aanbieder van de financiële producten waarin wij adviseren en/of bemiddelen.

Wij zijn dus geheel adviesvrij en bepalen alwaar u het beste een financieel product kunt aanschaffen indien dit noodzakelijk is. Bij ons staat onafhankelijk advies altijd voorop.

Selectie van aanbieders van financiële producten

Wij maken periodiek een selectie van de naar onze mening beste aanbieders in prijs en prestatie van de financiële producten. Hierdoor werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Op uw verzoek geven wij de namen van deze voorkeursmaatschappijen. Wij adviseren daarmee niet op basis van een objectieve analyse.

Adviseren op basis van een objectieve analyse houdt in dat aanbeveling van een product plaatsvindt op basis van een analyse van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare vergelijkbare financiële producten.

Hoe worden wij beloond?

Wij ontvangen van u een beloning voor onze dienstverlening. Wij werken op basis van onderstaande beloningsstructuren.

- *Uurtarief of vaste prijs.* Wij brengen de kosten van onze advies-, bemiddelings- en/of nazorg werkzaamheden op basis van een vast bedrag per afgenomen dienst bij u in rekening in de vorm van een uurtarief, vaste prijs en/of abonnement. Hiervan ontvangt u van ons een factuur. De wijze van beloning wordt vastgelegd in een Overeenkomst van Dienstverlening.
- *Assets under management.* Wij brengen de kosten van onze advies-, bemiddelings- en/of nazorgwerkzaamheden op basis van een vast percentage van uw vermogen bij u in rekening. De hoogte van beloning wordt vastgelegd in een Overeenkomst van Dienstverlening.
- *Provisie.* Alleen voor schadeverzekeringen en consumptieve kredieten. De provisie is dan onderdeel van de premie of is verwerkt in het rentetarief, de hoogte kunnen wij u, indien gewenst, meedelen. Dit komt incidenteel bij ons voor.

Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze dienstverlening en adviezen hoge eisen stellen, maar wij zijn afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade niet of niet geheel te vergoeden. Om ons advies goed onderbouwd en compleet te maken, is het belangrijk dat u ons op de hoogte stelt van eventueel elders lopende verzekeringen. Ook wanneer uw persoonlijke situatie wijzigt (bijvoorbeeld door samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden van partner, relevante wijziging van uw inkomen, verhuizing of verbouwing) of andere zaken die van invloed kunnen zijn op uw financiële producten, verwachten wij dat u deze aan ons doorgeeft. Hiermee stelt u ons in staat om uw financiële producten aan uw nieuwe situatie aan te passen. In geval van twijfel kunt u uiteraard altijd contact met ons opnemen.

Kwaliteit en Toezicht

Partners in Planning heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM, inschrijfnummer 12019045). Wij zijn tevens in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering voor financiële dienstverlening.

Partners in Planning heeft de vergunning om te bemiddelen en te adviseren in:

- Schadeverzekeringen particulier en zakelijk;
- Inkomensverzekeringen;
- Consumptief krediet;
- Spaarrekeningen;
- Vermogen;
- Betaalrekeningen;
- Elektronisch geld;

- Hypothecair krediet;
- Pensioenverzekeringen;
- Premiepensioenvorderingen.

Tevens hebben wij een vergunning om te adviseren over en/of orders door te geven in rechten van Deelneming in beleggingsinstellingen.

Voorwaarden van Dienstverlening

Onze aansprakelijkheid is beperkt, zie hiervoor onze Algemene voorwaarden. Op onze dienstverlening zijn deze voorwaarden van toepassing. Deze voorwaarden kunt u inzien en downloaden via www.partnersinplanning.nl of telefonisch opvragen.

Privacy

Wij respecteren uw privacy (en indien van toepassing ook van uw (ex)-medewerkers) en doen er alles aan om deze te beschermen. Hieronder leest u hoe wij omgaan met persoonsgegevens. Wij verwerken deze persoonsgegevens in overeenstemming met de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Wij hebben melding gemaakt van deze verwerking van persoonsgegevens bij de Autoriteit persoonsgegevens. Deze melding is geregistreerd onder meldingsnummer M00005288.

Onze dienstverlening en persoonsgegevens

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel uw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

Om goed te kunnen adviseren en beheren is het noodzakelijk dat wij persoonsgegevens (in bepaalde gevallen kunnen dit ook gegevens van uw (ex)-medewerkers zijn) bij u opvragen. Wij vragen alleen die gegevens op die we nodig hebben voor het advies over- of beheer van uw verzekeringen.

Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?

Wij gebruiken de gegevens die we van u krijgen tijdens een adviestraject om een analyse van uw persoonlijke of zakelijke situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste situatie of financiële zekerheid te realiseren. Ook gebruiken we deze gegevens om het beheer van uw verzekeringen correct uit te voeren.

Zowel in het kader van het opstellen van een advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van een advies uit te voeren maar ook bij beheer van uw verzekeringen kan het voorkomen dat wij contact

moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars en geldverstrekkers gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren de gegevens niet langer dan dat wij deze nodig hebben voor de werkzaamheden die wij voor u uitvoeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen.

Wat zijn uw rechten?

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wij wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- a) *U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.*
- b) *Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.*
- c) *Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.*
- d) *Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.*
- e) *Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.*
- f) *Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.*

Wat is de situatie indien u ons bepaalde informatie niet geeft of ons beperkt in het gebruik?

Het opstellen van een goed advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere “stukjes” van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u informeren dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

Heeft u vragen?

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Klachten

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u een klacht heeft over onze dienstverlening of gebruik van uw persoonsgegevens, dan verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. De klachtenbrief dient schriftelijk en aangetekend gericht te zijn aan de directie. Na ontvangst van de klacht nemen wij snel contact met u op.

Mocht een klacht niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kunt u vervolgens uw klacht over onze dienstverlening voorleggen aan de onafhankelijke Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) , Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, telefoon: 070-333 8 999, e-mail: consumenten@kifid.nl, website: www.kifid.nl. Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.013594. Deze regeling staat open voor consumenten met klachten over particuliere verzekeringen.

Mocht u van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens:

www.autoriteitpersoonsgegevens.nl

U kunt zich tevens - ook met klachten over zakelijke verzekeringen - wenden tot de Burgerlijke Rechter.